


**BANCO – CRÉDITO PERSONAL**  
**Comportamiento General**

Posición (en función a la calificación)	Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup> <small>+ Detalle</small>		SANCIONES <small>+ Detalle</small>		Supervisión de Condusef <small>+ Detalle</small>	Prácticas No Sanas	Cláusulas Abusivas Particulares * (en proceso de eliminación)	Observaciones de Condusef <small>+ En General</small>	Calificación General por Producto
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10,000 contrato	Total	Monto de Multa Promedio ( \$ )	Calificación 0 - 10				Calificación (0 - 10)
11		407	27.5	0	-	1.3	S/I	S/I	<u>54</u>	6.79


## Consultas, reclamaciones y controversias en CONDUSEF

Instituciones	En Condusef			Principales causas de reclamación		
	Total de reclamaciones	Índice de Reclamación Por cada 10 mil contratos	Resolución favorable ( % )	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	Actualización de historial crediticio no realizada	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada
	23	1.6	34.6	6	7	1

## Sanciones

Instituciones	Total de Sanciones	Leyes Aplicables					
		Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros		Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros		Ley de Instituciones de Crédito	
		Motivos		Motivos		Motivos	
		Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)	Sanciones (#)	Monto (\$)
	0	0	-	0	-	0	-

## Supervisión de CONDUSEF

Instituciones ▲	Año de Evaluación ▲	Evaluación General ▲
	2021	1.3

## Observaciones de CONDUSEF



Banco Inbursa, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Inbursa

Producto	Tipo	Descripción	Estatus
	CONTRATO	No incluye la descripción y características de la operación.	Vigente
	CONTRATO	No incluye los medios a través de los cuales el Usuario podrá disponer del crédito.	Vigente
	CONTRATO	No incluye el concepto, monto o método de cálculo o la periodicidad de las comisiones.	Vigente
	CONTRATO	No establece el derecho del Usuario de no aceptar las modificaciones al contrato hasta en 30 días.	Vigente

## Observaciones de CONDUSEF

	CONTRATO	No incluye los terminos y condiciones para realizar pagos anticipados .	Vigente
	CONTRATO	No incluye los terminos y condiciones para realizar pagos adelantados.	Vigente
	CONTRATO	No se?ala el plazo de vigencia del contrato.	Vigente
	CONTRATO	No indican el procedimiento y los medios que el Usuario debera seguir para presentar una reclamacion.	Vigente
	CONTRATO	No entrega al Usuario la tabla de amortizacion del credito.	Vigente
	CONTRATO	No incluye en una seccion especial la autorizacion del cliente para revisar reporte de credito	Vigente
	CONTRATO	El contrato no se encuentra fundamentado en normatividad vigente.	Vigente
	CONTRATO	No incluye un anexo de disposiciones legales ni se?ala el lugar donde podra consultarse.	Vigente
	CARATULA	No establece la tasa de interes fija o variable	Vigente
	CARATULA	No indica la fecha limite de pago.	Vigente

## Observaciones de CONDUSEF

CARATULA	No se?ala el concepto, monto o metodo de calculo de las comisiones relevantes y la clausula donde se encuentran descritas .	Vigente
ESTADO DE CUENTA	No se?ala el monto base sobre el que se calculan los intereses ordinarios y moratorios.	Vigente
ESTADO DE CUENTA	No incluye la fecha de corte.	Vigente
ESTADO DE CUENTA	La tipografia utilizada en el documento es menor a 8 puntos.	Vigente
PAGINA WEB	No incluye el logotipo de la Institucion Financiera.	Vigente
PAGINA WEB	La liga de comsiones no incluye el nombre "Consulta los Costos y las Comisiones de nuestros productos"	Vigente
PAGINA WEB	No se?ala la denominacion social de la Institucion Financiera dentro de la liga "Consulta los Costos y las Comisiones de nuestros productos".	Vigente
PAGINA WEB	No indica el nombre comercial del producto dentro de la liga "Consulta los Costos y las Comisiones de nuestros productos".	Vigente
PAGINA WEB	No incluye el concepto de las comisiones dentro de la liga "Consulta los Costos y las Comisiones de nuestros productos".	Vigente

## Observaciones de CONDUSEF

Crédito Personal	PAGINA WEB	No se?ala el monto de las comisiones dentro de la liga "Consulta los Costos y las Comisiones de nuestros productos".	Vigente
	PAGINA WEB	No indica la periodicidad de las comisiones dentro de la liga "Consulta los Costos y las Comisiones de nuestros productos".	Vigente
	PAGINA WEB	No incluye la tasa de interes en terminos anuales, simples y en porcentaje dentro de la liga "Consulta los Costos y las Comisiones de nuestros productos".	Vigente
	PAGINA WEB	No se?ala si la tasa de interes es fija o variable dentro de la liga "Consulta los Costos y las Comisiones de nuestros productos".	Vigente
	PAGINA WEB	No incluye el Costo Anual Total (CAT) en terminos porcentuales y anuales, dentro de la liga "Consulta los Costos y las Comisiones de nuestros productos".	Vigente
	PAGINA WEB	No se?ala la fecha de calculo del Costo Anual Total (CAT) dentro de la liga "Consulta los Costos y las Comisiones de nuestros productos".	Vigente



## Observaciones de CONDUSEF

PAGINA WEB	La información del Costo Anual Total (CAT) no incluye la palabra "PROMEDIO", dentro de la liga "Consulta los Costos y las Comisiones de nuestros productos".	Vigente
PAGINA WEB	La información del Costo Anual Total (CAT) no se?ala la leyenda "Sin IVA", dentro de la liga "Consulta los Costos y las Comisiones de nuestros productos".	Vigente
PAGINA WEB	El valor y las siglas del Costo Anual Total (CAT) no cuentan con una tipografía de por lo menos 100% del elemento del costo, dentro de la liga "Consulta los Costos y las Comisiones de nuestros productos".	Vigente
PAGINA WEB	No incluye el logotipo.	Vigente
PAGINA WEB	No se?ala los terminos y condiciones para accesar a las promociones.	Vigente
PAGINA WEB	La información no es congruente con los terminos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión.	Vigente
PAGINA WEB	Incluye afirmaciones del producto ofrecido sin sustento.	Vigente
PAGINA WEB	No incluye las leyendas de advertencia aplicables al producto.	Vigente

## Observaciones de CONDUSEF

PAGINA WEB	No indica los requisitos que debera reunir el Usuario para contratar el producto.	Vigente
PAGINA WEB	No contiene el logotipo del Buro de Entidades Financieras.	Vigente
PAGINA WEB	No indica la descripcion y los alcances del Buro de Instituciones Financieras	Vigente
PAGINA WEB	No se?ala la informacion que de la Institucion Financiera consta en el Buro de Entidades Financieras.	Vigente
PAGINA WEB	No incluye la informacion relativa a que se puede conocer la informacion de todo el sector en la liga del Buro de Entidades Financieras.	Vigente
PAGINA WEB	No indica las modalidades para la contratacion del producto (moneda y plaza geografica).	Vigente
PAGINA WEB	No se?ala las condiciones y terminos para la contratacion de las operaciones o servicios adicionales con firma independiente	Vigente
PAGINA WEB	No indica los datos de contacto de la Unidad Especializada de Atencion a Usuarios (UNE).	Vigente
PAGINA WEB	No incluye los datos de contacto de la Comision Nacional para la Proteccion y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).	Vigente

## Observaciones de CONDUSEF

PAGINA WEB	No se encuentra fundamentada en la normatividad vigente.	Vigente
PAGINA WEB	El simulador no incluye el Costo Anual Total (CAT), conforme a la informacion que se esta simulando.	Vigente
PAGINA WEB	El simulador no se?ala la Tasa de Interes, conforme a la informacion que se esta simulando.	Vigente
PAGINA WEB	El simulador no genera una tabla de amortizacion conforme a la informacion que se esta simulando.	Vigente
PAGINA WEB	No cuenta con una tipografia y color que facilite la lectura.	Vigente
PAGINA WEB	Las tasas de interes no se encuentran resaltadas.	Vigente
PUBLICIDAD	No cuenta con publicidad	Vigente